



ORIENTAÇÕES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA, TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE



SUMÁRIO

PARTE I – INTRODUÇÃO E OBJETIVO	3
1. Introdução	3
2. Objetivo	3
3. Comentários	3
PARTE II – ORIENTAÇÕES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE AUDITORIA	5
PARTE III – ORIENTAÇÕES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TREINAMENTO	7
PARTE IV – ORIENTAÇÕES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO	8
PARTE V – CANAIS DE COMUNICAÇÃO E RECLAMAÇÕES	10
SISTEMA BRASILEIRO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	10



PARTE I – INTRODUÇÃO E OBJETIVO

1. Introdução

O mercado globalizado, cada vez mais competitivo, tem exigido esforços constantes das organizações, estimulando-as a desenvolver estratégias mais sofisticadas para obter melhoria contínua e, assim, sobreviver à incessante sede de mudança dos clientes e/ou à presença dos concorrentes.

Além do mercado, a presença mais efetiva dos órgãos reguladores tem tornado a implantação de sistema de gestão da qualidade, peça fundamental para garantir o atendimento a todos os requisitos existentes e aos novos que surgem a todo o momento.

A demanda por um modelo de gestão da qualidade levou as organizações a buscarem na certificação com base na ABNT NBR ISO 9001:2000, a forma mais prática de se organizar e enfrentar seus desafios. No caminho para certificação, as organizações necessitam dos mais diversos serviços, destacando-se: Serviços de Treinamento, Serviços de Consultoria e Serviços de Certificação.

Neste cenário, a avaliação da conformidade torna-se uma importante estratégia para assegurar ao mercado a qualidade dos bens e serviços.

Para as organizações que buscam implantar sistemas de gestão da qualidade e obter, posteriormente, a certificação com base nos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2000, a adequada seleção, bem como a precisa definição da abrangência dos trabalhos a serem desenvolvidos, é a forma mais eficaz para se alcançar os objetivos pretendidos.

Assim, no intuito de auxiliar na manutenção da credibilidade das certificações com base na ABNT NBR ISO 9001:2000, foram elaboradas estas orientações de extrema relevância na seleção e contratação de serviços de Treinamento, Consultoria e Certificação.

2. Objetivo

O objetivo deste documento é divulgar informações que possam auxiliar interessados em buscar a certificação do sistema de gestão da qualidade de suas organizações, com base na norma ABNT NBR ISO 9001:2000, na seleção e contratação de serviços de Consultoria, Treinamento e Certificação.

3. Comentários

A implantação de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica da organização que busca, por meio da aplicação do modelo de gestão da qualidade



baseado na norma ABNT NBR ISO 9001:2000, norma esta já adotada por mais de 100 países, identificar os processos do seu negócio, integrá-los e trabalhar para atingir os seus objetivos estratégicos, objetivos de seus clientes, atender os requisitos de seus produtos e outros requisitos aplicáveis, tendo a eficácia e a melhoria contínua como premissas básicas.

Desta forma, a utilização de serviços de fornecedores competentes, em especial nas áreas onde a organização não dispõe da competência requerida, tais como: **serviços de treinamento, consultoria e certificação**, é fundamental para atingir os resultados planejados. A correta seleção e contratação destes serviços tornam-se, neste contexto, parte da estratégia da organização.

PARTE II – Orientações para a seleção e contratação de SERVIÇOS DE CONSULTORIA

A utilização de serviços de consultoria para suporte na implantação de um sistema de gestão da qualidade é uma opção que cada organização dispõe.

Porém, a menos que a Organização disponha de pessoal experiente nesse assunto, e decida implantar com pessoal próprio, muitas vezes é fundamental contar com especialistas externos para assessoria na busca do sucesso na implantação de seu Sistema, a custos otimizados. Deve ter sempre em vista que a qualidade dos serviços prestados por uma Consultora é muito influenciada pela forma em que a contratação é efetivada.

Antes de decidir pela contratação, verifique se existe real necessidade de buscar o auxílio de consultores externos. Não contrate se os objetivos não estiverem claramente definidos.

Abaixo são apresentadas sugestões para a contratação de **consultorias e consultores**, para atuarem na implantação de sistemas de gestão da qualidade.

Assim sendo:

- analise se sua empresa não dispõe de pessoas capacitadas, de tempo, de informações e de recursos para conduzir os trabalhos de implantação do sistema de gestão da qualidade;
- analise a adequação da estratégia de implantação em relação à cultura da organização, metas estabelecidas e condições a serem impostas contratualmente;
- analise a forma de contratação e suas conseqüências para a organização, levando em conta os limites e a capacidade da consultoria para as situações que possam trazer impactos ao planejamento e execução da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ;
- verifique se o instrumento contratual deixa claro: os objetivos, a abrangência dos serviços, os recursos envolvidos, o prazo, o preço e a forma de pagamento;
- discuta prazos de execução de projetos e preços e leve em conta a relação custo/benefício, antes de formalizar um contrato com a empresa de Consultoria;
- procure, sempre, conhecer outras experiências, empresas que já realizaram essas contratações, principalmente se forem seus fornecedores ou clientes, para auxiliar na sua decisão;

- nunca abra mão do controle das decisões em sua empresa. Você e sua equipe são as pessoas que mais entendem dos negócios de sua organização. Entenda o papel da consultoria como de assessoramento ao corpo técnico e gerencial de sua empresa;
- acompanhe de perto o andamento dos trabalhos. Controle e avalie os resultados obtidos. Não permita que a consultoria limite-se a fornecer um “pacote” por ela desenvolvido. Verifique se os trabalhos são executados coerentemente com as especificidades de sua organização.
- não aceite a venda casada "consultoria-certificação" pois a mesma colabora para a redução da credibilidade da certificação do seu Sistema.

Às vezes esta opção se apresenta a uma organização que tem preferência por uma Consultora que faz parte de um Grupo ao qual também pertence um organismo de certificação. Se for feita a opção de contratação de consultoria que se encontra nesta situação, **em hipótese alguma, o organismo de certificação a ser contratado deverá ser do mesmo Grupo da consultoria.**

Existem muitas opções de organismos de certificação e de Consultoras competentes. Deve-se, sempre que possível, dar preferência às Consultoras que não tenham vínculos com algum organismo de certificação, pois tal procedimento fortalece a credibilidade da certificação.

A contratação de uma consultoria vinculada a uma organização certificadora é condenada pelas práticas internacionais e nacionais de certificação. Quando isso for inevitável, a contratação deve ser cercada de cuidados, para que se evitem conflitos de interesse e verifique se as equipes de consultoria e de certificação são distintas.

Quando optar por contratar uma Consultoria, esta deverá:

- Comprovar, através de referências de projetos já realizados, a competência necessária (capacitação técnica, treinamentos e experiência profissional) para conduzir e coordenar os projetos, pelos quais será responsável.
 - Apresentar, quando solicitado, as devidas comprovações e certidões negativas, que mostrem estar a Consultoria em conformidade com a legislação tributária, fiscal e com o recolhimento de impostos associados à prestação dos seus serviços. Bem como, estar estabelecida formalmente para atendimento e suporte aos clientes.
-



PARTE III – Orientações para a seleção e contratação de SERVIÇOS DE TREINAMENTO

Para estar em conformidade com os requisitos de um sistema de gestão da qualidade, faz-se necessária a elaboração de um programa de treinamento para educação e capacitação dos colaboradores que irão atuar nas atividades ligadas à implantação e implementação do sistema de gestão da qualidade, nelas incluídas a definição do escopo de certificação. Para tal pode-se recorrer à contratação **dos serviços de um organismo de treinamento**, de competência reconhecida.

Abaixo são sugeridos critérios para a seleção e contratação de organismos de treinamento, que devem ser, preferencialmente, acreditados pelo **Inmetro**.

Quanto optar por contratar um organismo de treinamento, este deverá:

- Demonstrar a competência de seus instrutores, incluindo o treinamento como “auditor líder” reconhecido pelo **Inmetro** ou por organismo de acreditação signatário do Acordo de Reconhecimento Mútuo ([MLA](#)) do **IAF – International Accreditation Forum** -, além de capacitação técnica, treinamentos complementares e experiência profissional, e como a manutenção dessa competência é desenvolvida.
- Demonstrar que possui infra-estrutura adequada para a realização dos treinamentos propostos.

Para maiores informações sobre organismos de treinamento (credenciados) acreditados, clique no *link* abaixo:

- [Lista dos Organismos de Treinamento Acreditados pelo INMETRO](#)

NOTA:

Deve-se chamar a atenção que alguns aspectos a serem considerados na contratação de Consultoria se aplicam na contratação de Organismos de Treinamento. Sugere-se que, antes de contratar serviços de Treinamento, seja feita uma análise crítica dos pontos recomendados na contratação de serviços de consultoria e se verifique quais deverão ser aplicados.

PARTE IV – Orientações para a seleção e contratação de SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO

São relacionadas abaixo algumas sugestões que devem ser observadas pela Organização para a certificação de seu sistema de gestão da qualidade, quanto a **escolha do Organismo de Certificação**.

Orienta-se que, quando do processo de seleção e contratação, a Organização defina ações para identificação de potenciais conflitos de interesse.

a) O Organismo de Certificação deverá:

- demonstrar ao potencial cliente que ele é acreditado pelo **Inmetro**, organismo de acreditação signatário do acordo de reconhecimento mútuo (MLA) do **International Accreditation Forum – IAF**, e que atende, portanto, às normas e regulamentos, que lhe permitam auditar e conceder certificações (acreditadas) do sistema de gestão da qualidade com base na norma ABNT NBR ISO 9001:2000;
- demonstrar a competência de seus auditores, os quais devem atender aos requisitos mínimos de qualificação estabelecidos no âmbito do SBAC. Uma lista de auditores registrados e o Código de Ética de Auditores, podem ser acessados através do site: www.cic.org.br;
- comprovar a competência dos seus auditores, os quais devem ser qualificados através de competência técnica, treinamentos específicos e experiência;
- demonstrar que cumpre os critérios estabelecidos pelo **IAF – International Accreditation Forum**, quanto ao dimensionamento da quantidade de dias das auditorias e quanto à qualificação dos auditores em relação ao escopo da certificação, disponibilizando e explicando, formalmente, o documento do IAF ao cliente para que possa esclarecer suas dúvidas quanto as propostas apresentadas.

b) A Organização contratante deverá:

- evitar selecionar e contratar seu organismo de certificação acreditado somente com base no menor preço. Analise, com cuidado, o teor de sua proposta e o histórico de certificações realizadas;
- analisar com cuidado, nas propostas comerciais apresentadas pelos Organismos de Certificação, se o número de homens-dias propostos para a realização dos serviços está compatível com o volume e a complexidade do serviço a executar.

Desconfie de propostas que apresentem o número de homens-dias muito diferente das outras propostas.

- exigir da proponente (Organismo de Certificação) uma proposta contemplando pelo menos:
 - objetivos dos serviços a serem prestados
 - escopo dos serviços a serem fornecidos
 - (abrangência) escopo dos processos, núcleos organizacionais, áreas da empresa, etc., que serão objeto de avaliação e certificação
 - recursos envolvidos
 - evidência formalizada de cumprimento dos critérios do IAF relativos ao dimensionamento dos escopos auditados, em forma de uma memória de cálculo
 - plano de trabalho
 - preço
 - forma de pagamento
- dar preferência a obter o certificado no âmbito do **Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC**;

Nota: Como a certificação com base na ABNT NBR ISO 9001:2000 é voluntária, ela pode dar-se fora ou dentro do SBAC – Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade. Quando pertencendo ao SBAC, o Organismo de Certificação tem, necessariamente, que ser acreditado pelo Inmetro, que supervisiona e monitora a qualidade dos serviços prestados.

- dar preferência à escolha de certificadora que use auditores registrados no Sistema Brasileiro de Avaliação de Conformidade – SBAC. Isso significa que ele foi submetido a uma avaliação de terceira parte.

Consulta sobre Auditores Registrados: www.cic.org.br - clicar em RAC.

Para maiores informações sobre os Organismos de Certificação, acesse a Base de Dados do ABNT/CB-25 nos endereços abaixo. Nessa Base encontrará a relação de todos os Organismos de Certificação, os acreditados e os que não são acreditados pelo **Inmetro**,

<http://www.abntcb25.com.br/cert9000.html>, escolha a língua que deseja consultar e click em: [Organismos de certificação](#)

Caso deseje verificar a relação dos Organismos de Certificação acreditados pelo **Inmetro**, acesse:

<http://www.inmetro.gov.br>

PARTE V – CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DE RECLAMAÇÕES

- Para reclamações quanto à conduta de auditores, acesse o *site* do **CIC-RAC**: www.cic.org.br/rac entidade independente que atua na certificação dos auditores de Sistemas de Gestão da Qualidade.
- O **Inmetro** mantém um canal de comunicação com a sociedade, onde podem ser apresentadas reclamações/denúncias sobre os serviços prestados por Organismos de Treinamento (Credenciados) Acreditados e Organismos de Certificação Acreditados, para Sistemas de Gestão da Qualidade. Para reclamações:
 - site: www.inmetro.gov.br/ouvidoria ou pelos
 - telefones: 0300 789-1818 ou 0800-2851818.
- Os Organismos de Certificação Acreditados, também, devem dispor de mecanismos para o tratamento de reclamações. Em primeira instância, a reclamação deve ser feita via esse canal. Em segunda instância, ao **Inmetro**.

SISTEMA BRASILEIRO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE – SBAC

- Para maiores informações sobre a estrutura e o funcionamento do SBAC, clique em www.inmetro.gov.br/qualidade/pbac.asp